

Záručná doba a reklamácie tovaru

Záručná doba na tovar zakúpený v internetovom obchode studiosimona.sk je štandardne 24 mesiacov, pokiaľ nie je uvedené inak. V prípade kratšej doby spotreby kontaktujeme zákazníka e-mailom alebo telefonicky a tovar expedujeme až po jeho súhlase. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

Záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu. Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru je nutné oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky **e-mailom** na adresu kozmetickestudiosimona@gmail.com alebo **telefonicky** v pracovné dni na 0907929325. Neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky alebo mechanického poškodenia výrobku nemusia byť uznané.

Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, vopred nás, prosím, kontaktujte. Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) pošlite, prosím, na adresu: Studio Simona, s.r.o. , **Zimná 876/1**, Dulová Ves 08252.

Odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. **Tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou.** Do balíka priložte kópiu daňového dokladu (faktúra), ktorý sme Vám poslali s tovarom.

Po obdržaní reklamovaného tovaru Vás budeme bezodkladne kontaktovať e-mailom alebo telefonicky a dohodneme sa s Vami na rýchlom vyriešení reklamácie. V prípade uznania reklamácie Vám podľa vášho rozhodnutia reklamovaný tovar vymeníme kus za kus, prípadne poskytneme iný, ktorý si vyberiete (do hodnoty reklamovaného tovaru), a rovnako znášame náklady na jeho vrátenie a dodanie nového tovaru, alebo máte právo od zmluvy odstúpiť a v takom prípade Vám vrátime peniaze. Reklamácia bude vybavená v čo najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie a prijatia reklamovaného tovaru. O výsledku reklamácie budete informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom a spolu s tovarom Vám bude doručený reklamačný protokol.

Pri použití tovaru a bazárovom tovaru nezodpovedáme za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, tj. nie je možné reklamovať poškodenie, ktorého sa zľava týka.

Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru

Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku v lehote **60 dní** od prevzatia tovaru. V prípade, ak v rámci jednej objednávky bol tovar dodaný oddelene, lehota na odstúpenie plynie okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný.

V súlade s ust. § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z. zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.

Právo na odstúpenie od zmluvy ste povinný uplatniť písomnou formou v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (e-mail). Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak ste oznámenie o odstúpení od zmluvy odoslali najneskôr v posledný deň lehoty.

Odstúpením od zmluvy sa kúpna zmluva ruší od začiatku. V súlade s ust. §517 ods. 1 Občianskeho zákonníka môže zákazník uplatniť odstúpenie aj len vo vzťahu k časti predmetu zmluvy (ak predmetom zmluvy resp. záväznej objednávky bolo dodanie niekoľkých tovarov) a v takom prípade sa zmluva ruší len v tejto časti.

Zákazník je povinný najneskôr v lehote **60 dní** odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu: Studio Simona, s.r.o. , Zimná 876/1, Dulová Ves 08252.

Odporúčame tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou, tovar nám, prosím, **neposielajte dobierkou**. Do balíka priložte kópiu daňového dokladu (faktúra), ktorý sme Vám poslali s tovarom a kópiu potvrdenia o doručení vystavenú doručovateľom. Tovar môžete vrátiť na danej adrese aj osobne. Lehota na vrátenie tovaru sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. **Náklady spojené s vrátením tovaru k nám na prevádzku znáša zákazník.**

Tovar nám prosím doručte kompletný, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný, inak **zákazník zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.**

Kúpnu cenu Vám vrátime najneskôr **do 14 dní** na účet, ktorý ste nám uviedli, pokiaľ sa nedohodneme inak, najmä poskytnutím poukážky na zľavu, ktorú môžete použiť pri ďalšom nákupe u nás. Pri odstúpení uveďte informáciu, o ktorú z uvedených kompenzácií máte záujem. Kúpnu cenu však nie sme povinní vrátiť, dokým nám nie je doručený tovar alebo kým nám zákazník nepreukáže aspoň spätné zaslanie tovaru. Pri odstúpení od zmluvy Vám budú rovnako refundované náklady dodania tovaru v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý Vám ponúkame (t.j. bežné poštovné za doručenie zásielky Slovenskou poštou). V prípade neoprávneného odstúpenia od zmluvy Vám bude tovar vrátený na Vaše náklady.

Identifikačné údaje studiosimona.sk (obchodníka):

Studio Simona s.r.o.
sídlo: Zimná 876/1, Dulová Ves, 082 52
IČO: 54623154; DIČ: 2121739873
zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. **44125/P**

Alternatívne riešenie sporov

Prípadné spory je možné riešiť aj mimosúdnou cestou. V takom prípade môžete kontaktovať subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorým je napríklad [Slovenská obchodná inšpekcia](#) či spor riešiť online prostredníctvom na to určenej [ODR platformy](#). Viac informácií o mimosúdnom riešení sporov nájdete tu. Než pristúpíte k mimosúdnemu riešeniu sporu, odporúčame, vzhľadom na naše skúsenosti, riešiť vzniknutú situáciu najskôr s nami.

Okamžitá výmena – všeobecné podmienky

1. Všeobecné ustanovenia **1.1** Služba Okamžitá výmena je bezplatný benefit, ktorý predávajúci (Studio Simona, s.r.o.) poskytuje automaticky k vybranému portfóliu produktov. **1.2** Služba je zákazníkovi poskytovaná bez akýchkoľvek ďalších poplatkov či doplatkov k nákupnej cene tovaru. **1.3** Informácia o dostupnosti služby k danému produktu je uvedená v popise tovaru, v potvrdení objednávky alebo na nákupnom doklade (faktúre).

2. Vymedzenie väd a výluky (Na čo sa služba vzťahuje) **2.1** Predávajúci definuje vady, pri ktorých je možné uplatniť Okamžitú výmenu, ako výrobné vady, ktoré sa prejavili pri používaní tovaru v súlade s návodom a účelom, na ktorý je tovar určený (napr. nefunkčná pumpička, technická porucha prístroja, znehodnotená textúra z výroby). **2.2** Službu Okamžitá výmena **nie je možné uplatniť** v nasledujúcich prípadoch:

Subjektívne preferencie: To, že zákazníkovi nevyhovuje vôňa, farba, textúra alebo konzistencia kozmetického prípravku, nie je považované za vadu.

Hygienické dôvody: Pri kozmetických prípravkoch, ktoré sú v uzavretom obale a po otvorení (porušení pečate/fólie) ich nie je možné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo hygieny.

Alergické reakcie: Individuálna neznášanlivosť na zložky prípravku nie je výrobnou vadou (zákazník je povinný preveriť si zloženie pred kúpou).

Mechanické poškodenie a nesprávne skladovanie: Ak bol tovar poškodený pádom, neodbornou manipuláciou alebo skladovaním v nevhodných podmienkach (teplota, vlhkosť, slnko).

Opatorenie: Na bežné opotrebenie spôsobené obvyklým používaním (napr. spotrebovanie obsahu).

3. Spôsob aplikácie služby **3.1** V prípade potvrdenia záručnej vady garantuje predávajúci zaslanie nového kusu v najkratšom možnom termíne. **3.2** Ak adekvátny náhradný tovar nie je skladom do 48 hodín od posúdenia reklamácie, predávajúci vystaví kupujúcemu dobropis a vráti plnú kúpnu cenu produktu. **3.3** Predávajúci si vyhradzuje právo vyriešiť reklamáciu výmenou za produkt s rovnakými alebo lepšími parametrami (napr. novšia verzia prístroja), ak pôvodný model už nie je dostupný. **3.4** Za okamih uplatnenia služby sa považuje moment fyzického doručenia chybného tovaru na adresu: **Studio Simona, s.r.o., Zimná ulica 876/1, 082 52 Dulová Ves.**

4. Trvanie a zánik služby **4.1** Benefit Okamžitá výmena platí počas celej zákonnej záručnej doby tovaru (štandardne 24 mesiacov). **4.2** Nárok na Okamžitú výmenu môže kupujúci uplatniť v rámci záručnej doby **iba jedenkrát**. **4.3** Vybavením nároku (fyzickou výmenou alebo vrátením peňazí) sa služba považuje za vyčerpanú a zaniká. **4.4** Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy (vrátenie tovaru bez udania dôvodu do 60 dní), benefit Okamžitej výmeny zaniká spolu s vrátením tovaru.

5. Prenos služby **5.1** Platnosť benefitu je viazaná na konkrétny produkt. Pri darovaní či predaji prechádza právo na uplatnenie na nového majiteľa spolu s originálnou faktúrou. **5.2** Ak dôjde k výmene výrobku za nový v rámci tejto služby, benefit sa automaticky prenáša na nový kus po zvyšok pôvodnej záručnej doby.

6. Záverečné ustanovenia **6.1** Touto službou nie je dotknuté právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy ani zákonná zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru podľa platných právnych predpisov. Služba slúži ako nadštandardný proces vybavenia reklamácie v zrýchlenom režime.

V Dulovej Vsi, dňa 28.12.2025

